

EDITORIAL

Vážení obchodní přátelé,

u většiny našich stávajících či potenciálních zákazníků sledujeme, jak významným způsobem roste objem e-mailové komunikace. Způsob jejího zpracování je ve společnostech značně odlišný. Od systému vybírání e-mailů zákazníků agenty přímo z e-mailových centrálních schránek, přes přerozdělování e-mailů speciálními „dispečery“ na jednotlivé skupiny agentů či jednotlivé agenty, až ke specializovaným řešením zaměřeným především na efekt, kvalitu a řízení. Některé společnosti využívají či hodlají využívat tzv. multikanálového routingu, kdy jsou e-maily směřovány na agenty prostřednictvím nových modulů a technologií původních telefonních subsystémů. Jiné společnosti zvolily cestu odděleného zpracování telefonních hovorů a chatu (tzv. on-line komunikace) i e-mailů, dopisů, faxů, webových formulářů či SMS zpráv (tzv. off-line komunikace). Každý z výše uvedených způsobů má samozřejmě své výhody i nevýhody. Některé jsou levné a okamžitě dostupné, další dražší a musejí se nastavovat a implementovat na míru konkrétnímu kontaktnímu centru. Jiné nejsou schopny poskytovat online přehled o počtech a stavu komunikací, některé poskytují online velmi podrobný reporting. Další podporují i scénáře zpracování, u jiných si s odpověďmi musí poradit sami agenti. S některými řešeními pro agenty aplikací přibývá, jiné je dokonce redukuje. Jako u všeho neexistuje nejlepší a jediné možné řešení. Jsou však k dispozici příklady prověřených, úspěšných postupů a doporučení včetně příkladů chybných cest i již vyzkoušených úskalí či rizik.

Naše společnost se oblasti zpracování e-mailových, resp. off-line komunikací věnuje již pátým rokem a řadu takových příkladů pro Vás máme k dispozici. Budeme potěšeni pokud se na nás obrátíte a budeme se moci o naše zkušenosti s Vámi podělit.

Těším se na setkání s Vámi.




Michal Beránek
Předseda představenstva

Plošné nasazení řešení OneSolution v Uniqa pojišťovně



Na přelomu srpna a září 2011 dojde k úplnému převedení call centra Uniqa pojišťovny na platformu OneSolution. Tato platforma tak nahradí původní verzi řešení registrace škodných událostí (RSU) a podporu produktu MedUniqa postavenou na platformě OpenMinder. Uživatelé tak získají veškerý komfort moderní webové aplikace, která významně redukuje čas potřebný pro odbavení požadavků zákazníků.

Rozšíření OpenMinder o komunikační historii z externího call centra v MetLife Amcico



MetLife Amcico využívá pro potřeby odbavování požadavků svých zákazníků, které přicházejí v podobě tel. hovorů, e-mailů, či formou osobní návštěvy přímo na recepci call centra, platformu OpenMinder. Na této platformě jsou rovněž realizovány i různé typy odchozích telefonických kampaní. Některé odchozí kampaně jsou tzv. outsourcovány prostřednictvím externího call centra a právě tato poslední oblast se stala předmětem dalšího rozvoje řešení OpenMinder v MetLife Amcico. Za účelem konsolidace dat budou do OpenMindera importována strukturovaná data z externího call centra. Tato data se stanou součástí stávající komunikační historie a budou k dispozici managementu společnosti prostřednictvím nově vzniklých reportů.

Seminář First Contact Resolution a jak jej správně využít

13.10. 2011 pořádá OpenOne odborný seminář k tématu měření a využití ukazatele First Contact Resolution. Seminář proběhne v hotelu Čechie, U Sluncové 618/25, Praha 8. Hlavním přednášejícím bude Zdeněk Bohuslav, Ředitel divize Business Consulting - Customer Care

Neměříte dnes FCR? Měříte FCR a nejste si jisti, zda Vámi využívaný model je vhodný? Nevíte přesně, co Vám výsledky říkají? Hledáte tipy pro zlepšení FCR? Pak je náš seminář právě pro vás.

V průběhu semináře najdeme nejen odpovědi na tyto otázky, ale podíváme se na celou problematiku definice tohoto parametru, na způsoby jeho měření a rovněž na praktické využití a přínos. Podle našich zkušeností je sledování First Contact Resolution stále ještě poměrně často zbytečným strašákem. Nabízeným seminářem chceme demonstrovat, že práce s FCR je zajímavá a přínosná. Malou ochutnávku k semináři najdete v článku [FCR](#).

Poplatek na seminář je 990,- Kč bez DPH. Při registraci do 16.9.2011 má druhý účastník ze stejné společnosti vstup ZDARMA. Na seminář se prosím přihlaste [zde](#).

Tým OpenOne obsadil třetí místo na turnaji Insurer Of The Green

Golfový tým společnosti OpenOne obsadil třetí místo na prvním ročníku golfového turnaje Insurer Of The Green v kategorii partnerů. Náš tým změřil své síly s dalšími golfovými partnery segmentu pojišťovnictví.

Placení „zabijáci“ zákazníků a jak je zvládnout?

Konzultační divize OpenOne provedla průzkum úrovně zákaznické spokojenosti u klíčových dodavatelů služeb v rámci České republiky. V průzkumu bylo využito více metod, jak osvědčeného mystery testingu, tak i zjišťování osobních zkušeností konkrétních zákazníků, a jako další zdroj byl využit internet. Z průzkumu vyplynulo, že značnou měrou ovlivňuje zákaznickou spokojenost operátor kontaktního centra či pracovník „na přepážce“ dané společnosti. Hlavním cílem bylo identifikovat optimální způsob, jak ke zlepšení zákaznické spokojenosti najít nejrychlejší cestu, a způsob, jak nabídnout konkrétní pomoc. [Celý článek](#)

Znalostní báze v Air Bank předána úspěšně do uživatelských akceptačních testů (UAT)



Znalostní báze OnePlace byla úspěšně předána do akceptačních testů a v průběhu září 2011 bude spuštěn ostrý provoz tohoto řešení. Zaměstnanci Air Bank budou mít k dispozici rychle a přehledně všechny důležité postupy, dokumenty a informace, které budou využívat k vyřizování požadavků klientů.

Rozvoj zákaznického portálu v RWE Energy



V rámci kontinuálního rozvoje zákaznického portálu ve společnosti RWE Energy byly předány v srpnu do uživatelských akceptačních testů dvě nové funkcionality. Díky nim budou vybraní zákazníci informováni o stanovení cen pro rok 2012 a pro maloodběratele přibude informace o cenách zemního plynu.

Proof of concept na zpracování e-mailů

Na základě požadavků zákazníků, začala společnost OpenOne nabízet vyzkoušení řešení OneMail - pro zpracování e-mailové komunikace metodou proof of concept. Tato metoda umožňuje zákazníkům vyzkoušet a zjistit přínosy kvalitního a rychlého zpracování požadavků zákazníků přicházejících z tzv. netelefonických komunikačních kanálů. Tedy nejen e-mailem, ale i faxem, prostřednictvím webových formulářů, dopisů či SMS zpráv. OneMail řeší zpracování těchto kanálů komplexně, od automatického třídění a přidělování, až po průvodce celým procesem formulace odpovědi, včetně uchování kompletní historie a online reportingu. Jeho dodávka není realizována formou vývoje, ale nastavení stávající plně funkční verze řešení. OneMail je využíván např. ve společnostech E.ON Česká republika, RWE či Metlife Amcico.

Tiskové zprávy

[OpenOne pomohlo Středisku služeb zákazníkům E.ON v období migrace na vyšší verzi zákaznického informačního systému](#)

[OpenOne podporuje rozběhnutí Aktivního týmu Pražské energetiky a.s.](#)